**行业标准**

**《家具物流服务质量规范》**

Quality requirements for furniture logistics service

**（征求意见稿）**

**编制说明**

**标准起草小组**

**2017年8月**

**《家具物流服务质量规范》编制说明**

（征求意见稿）

**1 项目来源与主要工作过程**

**1.1 任务来源**

《家具物流服务质量规范》是由中国物流与采购联合会提出，由全国物流标准化技术委员会（SAC/TC 269）归口，该标准已批准列入“2016年度物流行业标准项目计划”（发改办经贸【2015】3436号）。该标准由广东联运汇物流供应链有限公司、佛山亿航物流有限公司、成都居家通物流有限公司、山东万众供应链管理有限公司、江西正佳物流有限公司、佛山市顺德区创联科技与标准化服务中心、佛山市质量和标准化研究院、广东省佛山市质量技术监督标准与编码所、广东省物流行业协会、广东神鹰物流有限公司、深圳合诚家居有限公司、佛山市顺德区乐从交通物流发展商会、佛山市电子商务协会物流分会共同起草。

**1.2 主要工作过程**

**1.2.1 预研阶段**

2014年6月，项目组向全国物流标准化技术委员会（TC269）提交了关于制定《家具物流服务质量规范》推荐性行业标准项目建议书和标准草案。2015年5月20日，中国物流学会常务副会长、中国物流与采购联合会专家委员会副主任、全国物流标准化技术委员会副主任戴定一，中国物流与采购联合会标准工作部主任、全国物流标准化技术委员会秘书长李红梅，全国物流标准化技术委员会、广东省标准化研究院标准审查中心主任李江虹等多位专家来到顺德区龙江镇考察当地的家具物流产业，并与当地26家从事家具物流服务的企业、家具经销商、家具电商，共同开展《家具物流服务质量规范》行业标准研讨会。会上戴会长与一众专家听取了企业的诉求与需求，得出目前家具物流行业急需解决的是服务于责任的对应关系，通过制定行业标准，梳理、解决家具物流服务相关方的矛盾与纠纷，最终提升行业的服务质量与水平。

2015年12月25日，国家发改委办公厅（发改办经贸【2015】3436号）批准，将《家具物流服务质量规范》列入“2016年度物流行业标准项目计划”。

**1.2.2 起草阶段**

**1.2.2.1 启动阶段**

2016年3月14日，标准起草小组正式成立，由广东联运汇物流供应链有限公司、佛山市顺德区创联科技与标准化服务中心共同牵头开展标准研制工作。

**1.2.2.2 调研及标准制定阶段**

为了全面掌握我国家具物流服务的发展现状及制约发展的瓶颈，标准起草小组广泛收集与之相关的文献、标准及法律法规，并进行研究分析，为本标准的起草积累了素材，编制了《家具物流服务质量规范》第一稿。

2016年5月至12月期间，标准起草小组先后走访了广东省物流行业协会（广东省物流行业标准化技术委员会）、联运汇物流园、亿航物流、居家通物流、日日顺物流、黑蚁物联、远行物流、吉昌物流、维尚家具等省内多家物流企业、当地物流商协会、家具经销商、电商等，了解目前家具物流服务的发展现状及家具经销商、电商等上游客户对家具物流服务质量的需求及迫切需要解决的矛盾、纠纷等问题，初步对对标准的定位和所要解决的问题进行了界定，形成了标准制定思路，编制了《家具物流服务质量规范》第二稿。

2017年1月至5月期间，标准起草小组多次组织物流企业、家具经销商、电商、物流行业商协会及标准化技术机构等企业，就标准的框架、基本内容及服务质量评价指标等关键问题进行讨论，听取相关方的意见和建议，对标准第二稿中各服务流程中的具体操作进行简约化，给出了指导性的基本流程及需满足的基本要求，形成标准第三稿。

2017年6月至7月，标准起草小组先后到四川成都、山东周村、江西南康开展行业调研，并邀请当地具有一定规模的家具物流企业、家具经销商及当地有关政府部门领导开展标准研讨。其中：

在四川成都，标准起草小组先后走访了成都居家通物流有限责任公司、四川全职达供应链管理有限公司、亿航物流有限公司、四川盛世前程物流有限公司、成都长兴物流有限公司、四川红徳物流、成都三志物流有限公司、成都鑫晟通物流、湖南诚意物流、万众物流、神鹰物流、新命运电商、合诚家居、正佳物流等当地多家物流企业，并在居家通物流公司召开了标准研讨会，会上各企业代表重点对家具物流服务质量评价指标值提出了各自的看法及修改意见。

在山东周村，标准起草小组先后走访了山东万众供应链管理有限公司、淄博锦华物流有限公司、淄博金弟物流有限公司、淄博万佳兆华家具有限公司等多家企业，并在山东万众供应链管理有限公司召开了研讨会，会上还邀请了周村区服务业发展办公室主任、周村区经侦大队队长及周村家具市场工商所所长参与研讨，会上各企业代表及地方有关部门领导对标准编制的内容及未来在行业管理上发挥的作用与效益提出了各自的看法与建议。

在江西南康，标准起草小组在南康九州国际酒店召开了标准研讨会，会上邀请了当地20多家物流企业代表参与。会上企业提出了部分评价指标难统计、客户不常关注或容易产生歧义，并给出了修改的建议。

根据成都、周村、南康三场研讨会上企业及专家提出的意见和建议，标准起草小组随即召开内部讨论，经过仔细认真的斟酌、讨论，从标准完整性、准确性、可操作性等方面逐字逐句修改标准内容，并进一步梳理和完善了家具物流服务质量考核指标，对指标值进行了调整，使其处于合理的范围内。

2017年8月8日，标准起草小组在顺德乐从再次组织了标准研讨会。会上邀请了中国物流与采购联合会专家委员会主任戴定一、中国物流与采购联合会标准部副主任衣薇、运联传媒董事长褚方鸿、北京交通大学经济管理学院教授兰洪杰、中国科学院广州技术转移中心顺德基地站长冯国义、顺德区质量技术监督局标准化科副科长王蕾、乐从镇环境和运输管理局副局长曾超健、广东省佛山市质量技术监督标准与编码所副所长龚悦、佛山市质量和标准化研究院标准技术部部长杨柳慧，及当地物流企业、家具经销商、电商、行业商协会等共60多位专家和企业代表参与。会上各专家及企业代表针对标准内容逐字逐句进行了讨论，并提出了修改意见。会后，标准起草小组按照专家及企业代表提出的意见，对标准进行修改，形成标准征求意见稿。

**2 标准编制的目的和意义**

**2.1 标准编制的目的**

统计数据显示，目前我国家具产能占据了全球的25%，已成为世界上名副其实的家具制造第一大国。在中国家具业迅猛发展的同时，家具物流作为家具流通行业中的重要环节，扮演着越来越重要的角色。由于家具产品特性以大件居多，配载率低，仅为1/3，空间浪费很大；且由于家具材质的原因，在物流过程中会因包装不规范导致破损或油漆脱落；加上家具物流服务地域分散、及时性要求高、需提供安装服务、专线运输等特点，这对家具物流服务提出了特殊的要求，特别是随着电子商务的快速发展，家具物流的概念从内涵到外延都发生了本质性的改变，进入了一个全新阶段，家具物流在服务效率和质量上较以往提出了更高的要求。

但目前国内家具物流服务还处于初期阶段，缺乏相应的标准来规范市场行为，服务纠纷较多。因此，我们亟需通过标准化的手段，优化和规范家具物流服务行为与质量要求，为解决服务纠纷提供协商和仲裁的依据，减少服务过程中的法律纠纷和由此产生的损失，保护物流服务相关方合法权利，从而进一步规范我国家具物流市场，创造良好的市场竞争环境，引导家具物流行业的健康有序发展具有重要意义。

**2.2 标准制定的意义**

2.2.1 通过制订《家具物流服务质量规范》行业标准，确定家具物流活动的服务流程与服务质量要求，对已进入家具物流市场和即将进入家具物流市场的企业进行规范化、标准化管理，逐渐统一并提高整个家具物流业的服务水平与质量，提高家具物流作业的效率和可靠性，从而做到家具物流服务管理规范化、服务水平专业化、[服务质量](http://baike.baidu.com/view/522662.htm%22%20%5Ct%20%22_blank)目标化，确保家具物流行业健康、稳步发展。

2.2.2 通过制订《家具物流服务质量规范》行业标准，给出家具物流服务质量评价指标及指标计算方法，不但为广大家具制造业、家具物流业、家具电商企业及终端消费者提供一个可考核、评估家具物流服务质量高低的参考标准，同时也可为解决各种纠纷提供一个协商和仲裁的依据。

2.2.3 通过制订《家具物流服务质量规范》行业标准，政府或相关组织部门可根据家具物流企业服务质量的评价结果，有效掌握我国家具物流的发展现状及存在的主要问题，从而为制定推进家具物流发展的相关政策提供决策依据。

**3 标准编制原则和主要内容**

**3.1 标准编制原则**

本标准以我国家具物流业相关的政策、法律法规为依据，从家具物流行业发展的需要出发，体现科学性、可操作性和通用性三大原则：

**3.1.1 科学性**

本标准制定过程中强调以客户为中心，重点从客户角度出发，系统、科学地对家具物流服务的全过程提出服务规范方面的要求，涵盖能够评价服务质量的关键性指标，以利于行业规范、企业自律，从而提升行业整体水平与竞争力。

**3.1.2 可操作性**

本标准从家具物流服务的基本要求、服务流程、实施保障、评价与改进这四方面给出了明确的规定与要求，在服务质量指标方面选取目前家具物流企业及相关方较为关注的10项指标，并给出了明确的计算方式，在附录A中给出了经过多方调研、数据收集、综合而成的参考值，具有可操作性。

**3.1.3 通用性**

本标准针对家具物流服务提出了通用的要求和A、B、C三个等级的服务质量指标参考值，可作为物流企业加强自身管理和流通企业选择物流供应商的依据。

**3.2 标准主要内容说明**

**（一）范围**

本标准规定了家具物流服务的术语和定义、基本要求、服务流程、实施保障、评价与改进及服务质量指标。

本标准适用于家具成品的物流服务。

**（二）规范性引用文件**

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 18354 物流术语

GB/T 19680 物流企业分类与评估指标

GB/T 30333 物流服务合同准则

**（三）术语和定义**

本标准对一些常用的物流术语和定义，引用已有的国家标准。其中，本部分对容易引起歧义的“客户”、“有效投诉”、“货损”这三个术语进行了定义。

**（四）基本要求**

本章对家具物流服务总则、安全性、时效性、准确性及客户满意度五方面提出了基本要求，确保家具物流服务满足客户的需求。

**（四）服务流程**

本章确定了家具物流服务的五个基本流程，包括签订合同、运单履行（含运单确认、仓储、运输、配送、安装环节）、客户回访、客户投诉及其他服务，并对每个流程提出了规范要求。

**（五）实施保障**

本章对人员要求、服务能力、服务合同管理、信息管理、安全和风险管理、应急管理提出了应执行的要求与办法。

**（六）评价与改进**

本章对评价方式、评价内容及持续改进提出了实施建议。

**（七）服务质量指标**

本章根据家具物流服务的“安全性”、“时效性”、“准确性”、“客户满意度”四项基本要求，给出了家具物流服务中仓储、运输、配送、安装环节中需进行质量评价的指标，包括收货及时率、收货准确率、交付及时率、交付准确率、货损率、货差率、回单及时率、安装服务满意度、客户有效投诉率、客户满意度共10项评价指标，并给出了各指标的计算公式。

1. **附录A**

附录A中给出了收货及时率、收货准确率、交付及时率、交付准确率、货损率、货差率、回单及时率、安装服务满意度、客户有效投诉率、客户满意度共10项评价指标的参考值，并设了A、B、C三个等级，其中A级为最高要求。

**3.3 标准主要指标解释**

《家具物流服务质量规范》的核心是确定可操作、可考核的服务质量评价指标。在标准第一稿中对服务流程一章详细列出了家具物流各环节须遵守的规则与操作规范，并在服务质量指标一章对各物流环节提炼出31项评价指标，并给出了指标参考值。但在开展行业调研及标准研讨过程中，部分企业和专家提出服务流程不应规定企业的操作行为，应该给出指导性原则和要求，至于企业采取何种方法达到要求的，不需在标准里规范出来，因而在标准征求意见稿中对服务流程一章的内容进行从新调整，剔除具体的操作规范，给出了家具物流服务流程应具有的基本服务要求。

在服务质量指标一章中，根据企业及客户实际关注的评价指标，对难以计算或没有评价意义的指标进行删减，最终保留了较常用的、客户关注度较高的、便于统计的10项评价指标。同时，对于给出的指标参考值，由于不同地区、不同的家具物流企业其发展水平高低不同，很难用具体的指标衡量其服务质量的好与坏。只能制定出一些指引性的目标，推动企业努力朝目标前进、发展。因而标准起草小组经过走访不同地区的家具物流企业，收集其对指标的意见和建议，综合各企业的服务水平，最终设置了三个等级（见下表1），在资料性附录中体现 ，给广大家具企业、家具物流企业、家具电商企业及终端消费者提供参考。

表1 家具物流服务质量评价指标参考值

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 指标分类 | 指标名称 | 指标参考值 |
| A | B | C |
| 时效性指标 | 收货及时率 | ≥99.0% | ≥95.0% | ≥88.0% |
| 交付及时率 | ≥98.0% | ≥90.0% | ≥85.0% |
| 回单及时率 | ≥95.0% | ≥90.0% | ≥80.0% |
| 安全性指标 | 货损率 | ≤3.0% | ≤5.0% | ≤7.0% |
| 准确性指标 | 收货准确率 | ≥99.9% | ≥99.5% | ≥99.0% |
| 交付准确率 | ≥99.9% | ≥99.0% | ≥98.0% |
| 货差率 | ≤0.5% | ≤1.0% | ≤2.0% |
| 客户满意度指标 | 安装服务满意度 | ≥98.0% | ≥96.0% | ≥94.0% |
| 客户有效投诉率 | ≤0.5% | ≤1.5% | ≤3.0% |
| 客户满意度 | ≥98.0% | ≥95.0% | ≥90.0% |

**4 主要试验（或验证）情况**

本标准在附录A中，标准对收货及时率、收货准确率、交付及时率、交付准确率、货损率、货差率、回单及时率、安装服务满意度、客户有效投诉率、客户满意度共10项评价指标设置了A、B、C三个等级，其中A级为服务质量最高的要求。为了验证大部分企业是否能达到相关的指标值，标准起草小组随机抽取10家企业，收集其在2016年度第四季度的运单数据，计算其10项指标的真实情况，具体如下表2：

表2 家具物流企业服务质量统计表

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 季度统计内容 | A企业 | B企业 | C企业 | D企业 | E企业 | F企业 | G企业 | H企业 | I企业 | J企业 |
| 运单数 | 百分比 | 运单数 | 百分比 | 运单数 | 百分比 | 运单数 | 百分比 | 运单数 | 百分比 | 运单数 | 百分比 | 运单数 | 百分比 | 运单数 | 百分比 | 运单数 | 百分比 | 运单数 | 百分比 |
| 运单总数 | 13501 | - | 14998 | - | 16503 | - | 17997 | - | 23689 | - | 42675 | - | 59368 | - | 87926 | - | 6786 | - | 7957 | - |
| 收货及时率 | 13473 | 99.8% | 14925 | 99.5% | 16401 | 99.4% | 17820 | 99.0% | 22766 | 96.1% | 40712 | 95.4% | 56222 | 94.7% | 84585 | 96.2% | 6752 | 99.5% | 7893 | 99.2% |
| 收货准确率 | 13487 | 99.9% | 14970 | 99.8% | 16450 | 99.7% | 17946 | 99.7% | 23263 | 98.2% | 41822 | 98.0% | 58359 | 98.3% | 86432 | 98.3% | 6779 | 99.9% | 7949 | 99.9% |
| 交付及时率 | 13473 | 99.8% | 14955 | 99.7% | 16434 | 99.6% | 17910 | 99.5% | 22718 | 95.9% | 40712 | 95.4% | 56400 | 95.0% | 84321 | 95.9% | 6752 | 99.5% | 7901 | 99.3% |
| 交付准确率 | 13487 | 99.9% | 14970 | 99.8% | 16450 | 99.7% | 17928 | 99.6% | 23263 | 98.2% | 41822 | 98.0% | 58300 | 98.2% | 86168 | 98.0% | 6779 | 99.9% | 7949 | 99.9% |
| 货损率 | 675 | 5.0% | 1200 | 8.0% | 330 | 1.8% | 360 | 2.0% | 593 | 2.5% | 1366 | 3.2% | 2969 | 5.0% | 3605 | 4.1% | 305 | 4.5% | 366 | 4.6% |
| 货差率 | 14 | 0.1% | 30 | 0.2% | 33 | 0.2% | 36 | 0.2% | 119 | 0.5% | 299 | 0.7% | 238 | 0.4% | 528 | 0.6% | 14 | 0.2% | 80 | 1.0% |
| 回单及时率 | 13473 | 99.8% | 14925 | 99.5% | 16401 | 99.4% | 17820 | 99.0% | 23381 | 98.7% | 41992 | 98.4% | 58715 | 98.9% | 86607 | 98.5% | 6583 | 97.0% | 7798 | 98.0% |
| 回单准确率 | 13487 | 99.9% | 14970 | 99.8% | 16450 | 99.7% | 17946 | 99.7% | 23642 | 99.8% | 42504 | 99.6% | 59190 | 99.7% | 87047 | 99.0% | 6779 | 99.9% | 7949 | 99.9% |
| 安装满意度 | 13487 | 99.9% | 14985 | 99.9% | 16467 | 99.8% | 17964 | 99.7% | 22694 | 95.8% | 40670 | 95.3% | 56756 | 95.6% | 83530 | 95.0% | 6651 | 98.0% | 7719 | 97.0% |
| 客户有效投诉 | 0 | 0 | 0 | 0 | 8 | 0.05% | 18 | 0.1% | 24 | 0.1% | 128 | 0.3% | 119 | 0.2% | 440 | 0.5% | 7 | 0.1% | 8 | 0.1% |
| 客户满意度 | 13486 | 99.9% | 14970 | 99.8% | 16467 | 99.8% | 17964 | 99.7% | 23239 | 98.1% | 41822 | 98.0% | 58359 | 98.3% | 86080 | 97.9% | 6515 | 96.0% | 7560 | 95.0% |

从表格数据看，各企业基本都在A、B、C三级的区间范围内,证明附录A家具物流服务质量评价指标参考值可行。

**5 标准中涉及专利的情况**

本标准不涉及专利问题。

**6 预期达到的社会效益、对产业发展的作用等情况**

本标准的制定，填补我国家具物流标准化领域的空白，进一步推进产业结构的优化升级，提高我国家具物流服务的质量与水平。《家具物流服务质量规范》的宣贯和应用，将突破我国家具物流产业发展的瓶颈，开启我国家具物流业运作和管理的新局面，促进家具物流产业健康有序发展；并为政府、行业的标准化进程、标准化体系的建设提供参考依据。

**7 与国际、国外对比情况**

本标准没有采用国际标准。

本标准制定过程中未查到同类国际、国外标准。

本标准水平为国内先进水平。

**8 标准性质的建议说明**

建议本标准的性质为推荐性行业标准。

**9 贯彻标准的要求和措施建议**

建议本标准批准发布6个月后实施。

建议本标准由全国物流标准化技术委员会组织宣贯实施，企业可按照行业标准的规定和要求对企业内部标准进行修订，或根据行业标准实施时间要求拟订企标整改过渡措施。

**10 其他应予说明的事项**

无。

**《家具物流服务质量规范》标准起草小组**

**二〇一七年八月**